INFORME DE GESTIÓN I SEMESTRE DE 2023

SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

GRUPO PQRSD

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

SECRETARÍA GENERAL

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

TURBACO, BOLÍVAR

JUNIO DE 2023

INFORME DE GESTIÓN DE I SEMESTRE DE 2023

SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

I. OBJETIVO

Bajo el cumplimiento de las competencias y funciones administrativas asignadas mediante Decreto 54 de 03 de febrero de 2017 de la Gobernación de Bolívar, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo de trabajo de PQRSD, realiza la labor de seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados ante la entidad. En virtud de dicho control a los trámites de respuesta de los derechos de petición se elabora el presente informe de gestión.

El objetivo de este documento es dar a conocer la información detallada del estado actual de las PQRSD y exponer las mediciones y estadísticas de la gestión de cada una de las dependencias de la Gobernación de Bolívar realizó, con relación a las PQRSD a su cargo en el primer semestre del año 2023.

II. ALCANCE

Evaluar la gestión, trazabilidad, seguimiento, control y efectividad de respuesta de las PQRSD de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

III. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRSD

3.1. Operatividad:

La Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo PQRSD, de conformidad con el Decreto 682 de 28 de noviembre de 2016, en su labor de seguimiento y control de respuesta de los derechos de petición aplica los siguientes procedimientos:

1. Recepción y radicación de los PQRS desde la mesa de entrada de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
2. Transferencia vía SIGOB y física de las PQRS de acuerdo a la competencia de cada dependencia.
3. Semanalmente el Grupo PQRSD realiza una actualización de la tabla estadística de los derechos de petición recibidos y se realiza seguimiento a los mismos por tres medios:

- Trazabilidad en Tabla dinámica excel de seguimiento y control en el que se realizan las respectivas anotaciones sobre el estado de las peticiones, la cual se actualiza cada ocho (8) días y del diagnóstico que arroja la misma se remite copia vía correo electrónico al enlace PQRSD de las peticiones sin contestar.

- Mediante visitas personalizadas que se efectúan semanalmente a los funcionarios Enlaces de cada dependencia, con las que se pretende tener conocimiento detallado de las causas que justifican el estado y la mora en las respuestas.

- Vía mensajería virtual (Aplicación WhatsApp – Grupo Enlace PQRSD), con el fin de mantener una comunicación constante, directa y efectiva con los enlaces PQRSD, para enviar información de difusión.

- Cada quince (15) días se realiza cohorte de las PQRS, informe que se adquiere del Sistema de Información SIGOB y este se remite a todas las dependencias, que se encuentran en mora o con plazo vencido, en las que se examina el estado y comportamiento de respuesta de cada una de las Secretarías y Direcciones, y en la misma se fijan compromisos y soluciones con aquellas dependencias que presentan reporte negativo y/o circunstancias que ameriten intervención.

En el primer semestre del año 2023 se realizaron tres (3) reuniones de seguimiento y once (11) mesas de Trabajo de PQRSD las cuales se anexan actas al presente.

3.2. Estadística de PQRSD:

A continuación, se reporta la información recolectada de acuerdo a la tabla estadística de PQRSD la cual se procesa con la información del SIGOB de los derechos de petición recibidos en las mesa de entrada de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental., detallada de la siguiente manera:

Reportes ***ENTES DE CONTROL 2023***: del 2 de enero a 30 de junio de 2023 se recepcionarón por medio email 697 Requerimientos de los cuales se han contestado el 55% (**ver gráfico N° 1**), el mayor número de requerimiento provienen de la Procuraduría General con 334, Contraloría General 81, No Registra 55, esto con respecto a los requerimientos enviados por terceros o traslado, Fiscalía General 41, Procuraduría Regional 35 y Contraloría Departamental 35, (**ver gráfico N° 2**)

Gráfico N° 1

Gráfico N° 2

El medio más utilizado por el cual se recibieron e ingresaron los diferentes requerimientos fue por email (**ver gráfico N° 3**), 314 requerimientos no contestados e igual número de requerimientos con plazo vencido (**ver gráfico N° 4**), las dependencias con mayores números de requerimientos transferidos por competencia son: Secretaria de Educación 197, Secretaria de Salud 27, Secretaria de Infraestructura 18, Oficina de Control Disciplinario 11, Secretaria del Interior 13 y Secretaria de Movilidad 7 (**ver grafico N° 5**)

Gráfico N° 3

Gráfico N° 4

Figura N° 5

Consolidado general reporte IAS de 2 de enero a 30 de junio de 2023

INFORME DE PQRSD REPORTE IAS 2023							COHORTE: 2 enero a 30	junio
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
EDUCACION	323	126	0	21	105	197	197	0
INTERIOR	60	47	0	19	28	13	13	0
SALUD	54	27	0	10	17	27	27	0
INFRAESTRUCTURA	32	14	0	8	6	18	18	0
MOVILIDAD	28	21	0	11	10	7	7	0
OCI	24	21	0	9	12	3	3	0
FUNCION PUBLICA	21	16	0	9	7	5	5	0
OGDRD	20	18	0	5	13	2	2	0
OCD	19	8	0	2	6	11	11	0
JURIDICA	19	17	0	9	8	2	2	0
HACIENDA - FTP	15	15	0	7	8	0	0	0
PLANEACION	13	8	0	5	3	5	5	0
COBRO COACTIVO	10	9	0	2	7	1	1	0
INGRESOS	9	5	0	2	3	4	4	0
PRIVADA	7	7	0	3	4	0	0	0
AGRICULTURA	6	3	0	0	3	3	3	0
GENERAL	6	6	0	5	1	0	0	0
VICTIMAS	6	4	0	1	3	2	2	0
TESORERIA	5	1	0	1	0	4	4	0
MUJER	5	3	0	1	2	2	2	0
MINAS Y ENERGIA	3	1	0	0	1	2	2	0
HACIENDA	3	1	0	0	1	2	2	0
PASAPORTE	2	1	0	0	1	1	1	0
LOGISTICA	2	1	0	1	0	1	1	0
HABITAT	2	2	0	1	1	0	0	0
DES. REGIONAL Y ORD	1	1	0	0	1	0	0	0
ICULTUR	1	0	0	0	0	1	1	0
TIC	1	0	0	0	0	1	1	0
GRAN TOTAL	697	383	0	132	251	314	314	0

ESTADO GENERAL DE SEGUIMIENTO, TRAZABILIDAD Y CONTROL DE LAS PQRSD PENDIENTES 2022 EN EL PRIMER SEMESTRE, COMPRENDIDO DEL 2 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023.

Cabe resaltar que en la anualidad 2022, aun existe un residuo de EXT-BOL, pendientes por respuesta o resolver su derivada, detallada en los siguientes gráficos 6 ,7 y 8.

Por lo anterior se reporta un total de 10.995 PQRS con radicados EXT-BOL-22, de los cuales se han contestados el 98% (**ver Gráfico N° 6**), a la fecha de corte 30 de junio de 2023, existen 74 Derechos de petición, pendientes por resolver, asignar derivada y/u obtener respuesta, cuya competencia está en cabeza de: Secretaria de Educación 6, Dirección de Ingresos 9, Secretaria de Salud 38, Función Pública 10 (**ver gráfico 7**).

gráfico N° 6

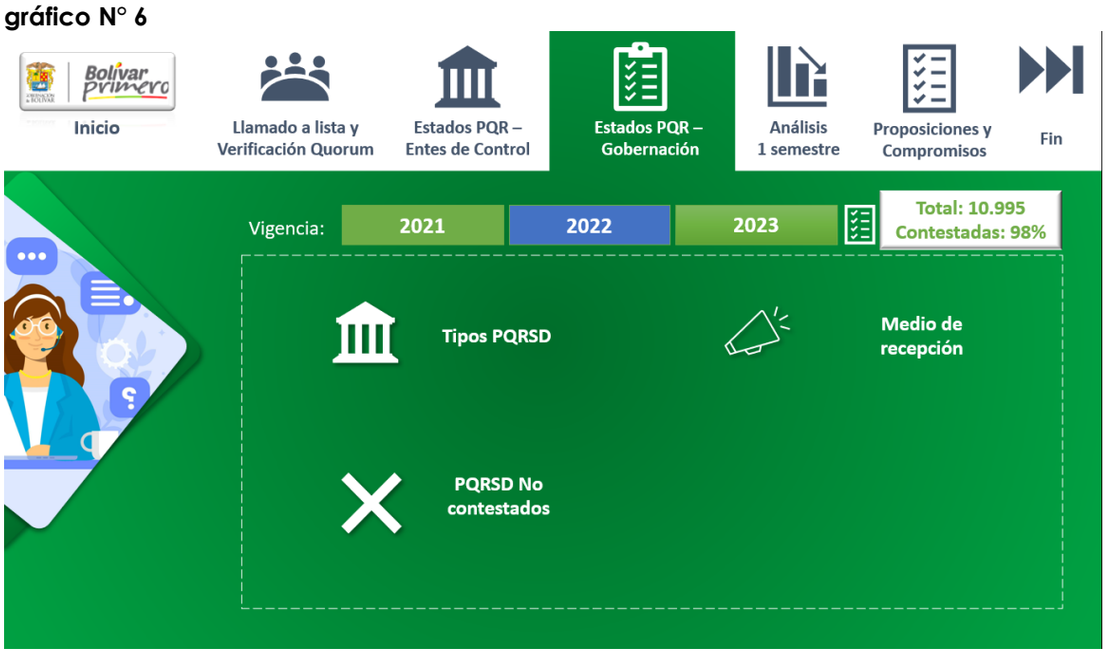
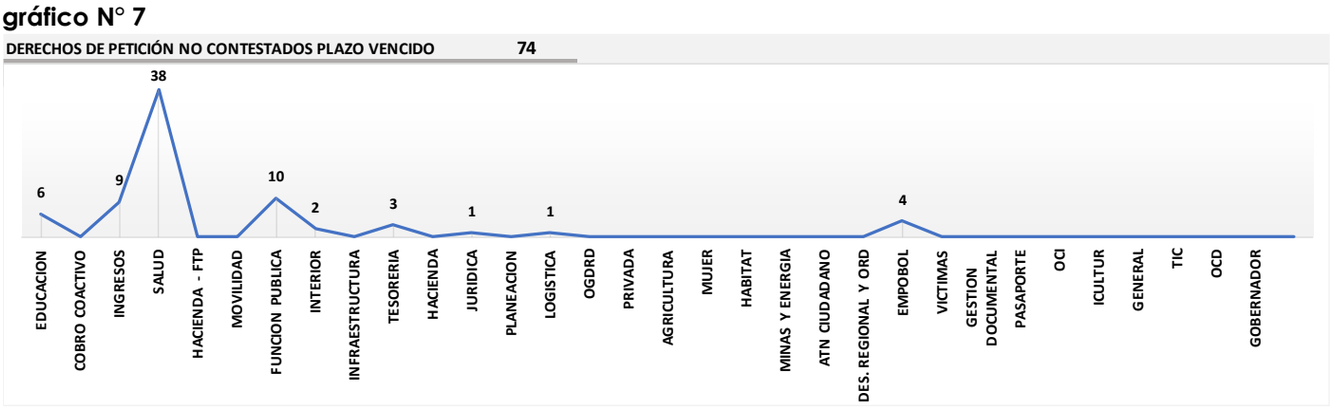
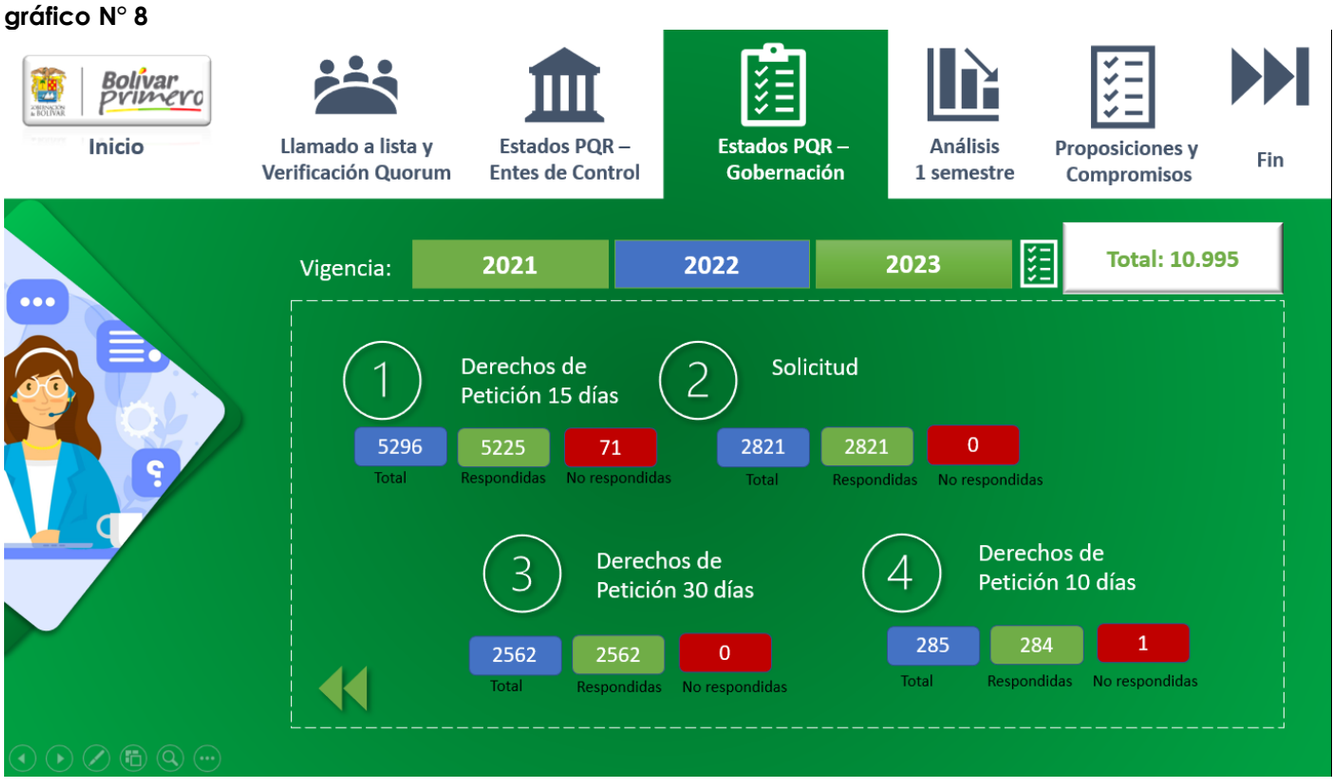


gráfico N° 7



Los tipos de EXT-BOL que más ingresaron y se recepcionaron fueron; ***Derecho de petición de 15 días***, 5.296, se respondieron 5.525, no respondidas 71; ***Solicitud*** 2.821, respondidas 281; ***Derecho de petición de 30 días,*** 2.562 las cuales fueron respondidas al 100%; ***Derecho de petición de 10 días,*** 285, fueron respondidas 284 y pendientes por responder 1(**ver gráfico 8**).

gráfico N° 8



Consolidado General del reporte de las PQRSD 2022, cuya actualización al 30 de junio de 2023 detalla los pendientes de los gráficos (6,7 y 8) arriba descritos por asignar derivada o respuesta.

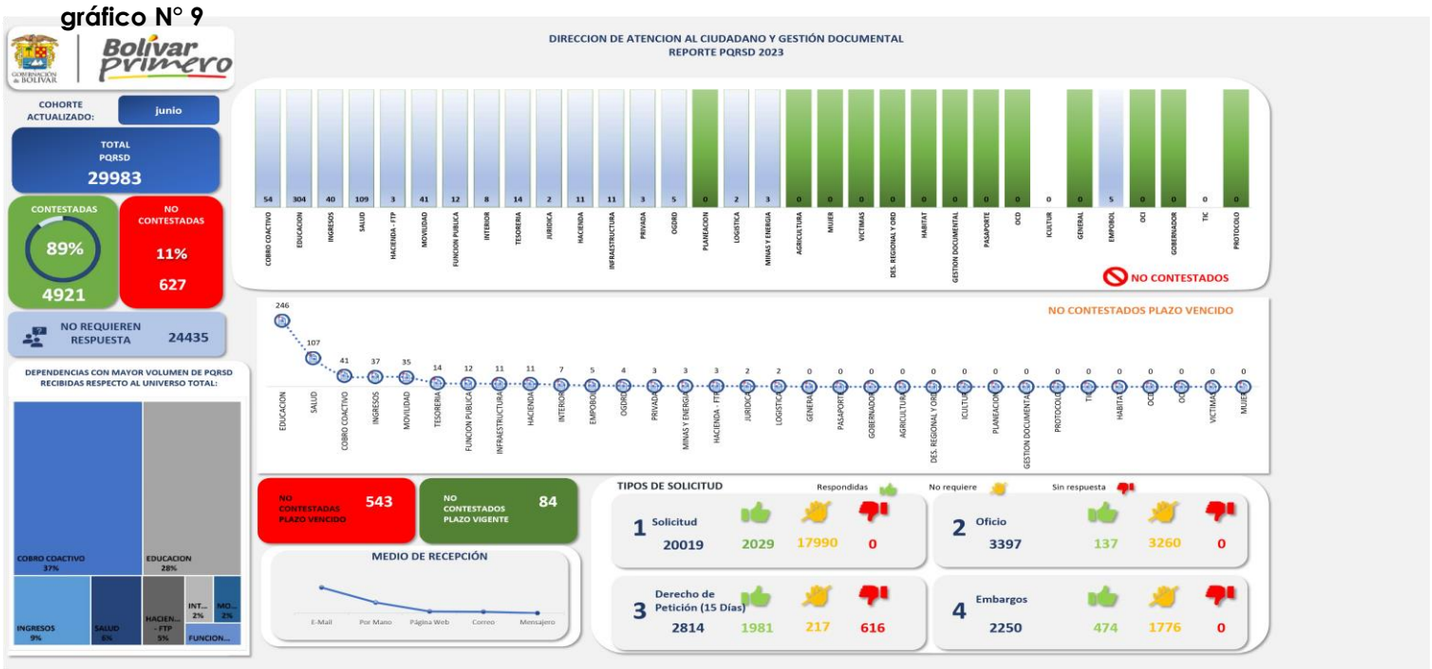
INFORME DE PQRSD COHORTE 03 DE ENERO HASTA EL 30 DE DICIEMBRE DE 2022

DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
EDUCACION	5765	5759	3451	2308	6	6	0
COBRO COACTIVO	1941	1941	1405	536	0	0	0
INGRESOS	717	708	379	329	9	9	0
SALUD	635	597	208	389	38	38	0
HACIENDA - FTP	496	496	315	181	0	0	0
MOVILIDAD	281	281	162	119	0	0	0
FUNCION PUBLICA	254	244	112	132	10	10	0
INTERIOR	147	145	68	77	2	2	0
INFRAESTRUCTURA	143	143	35	108	0	0	0
TESORERIA	109	106	33	73	3	3	0
HACIENDA	96	96	39	57	0	0	0
JURIDICA	85	84	70	14	1	1	0
PLANEACION	47	47	30	17	0	0	0
LOGISTICA	47	46	28	18	1	1	0
OGDRD	40	40	18	22	0	0	0
PRIVADA	34	34	27	7	0	0	0
AGRICULTURA	24	24	21	3	0	0	0
MUJER	24	24	18	6	0	0	0
HABITAT	18	18	15	3	0	0	0
MINAS Y ENERGIA	16	16	14	2	0	0	0
ATN CIUDADANO	15	15	9	6	0	0	0
DES. REGIONAL Y ORD	11	11	5	6	0	0	0
EMPOBOL	11	7	2	5	4	4	0
VICTIMAS	9	9	3	6	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL	8	8	6	2	0	0	0
PASAPORTE	8	8	4	4	0	0	0
OCI	3	3	3	0	0	0	0
ICULTUR	3	3	0	3	0	0	0
GENERAL	2	2	1	1	0	0	0
TIC	2	2	2	0	0	0	0
OCD	2	2	2	0	0	0	0
GOBERNADOR	2	2	2	0	0	0	0
GRAN TOTAL	**10995**	**10921**	**6487**	**4434**	**74**	**74**	**0**

ESTADO GENERAL DE SEGUIMIENTO, TRAZABILIDAD Y CONTROL DE LAS PQRSD EN EL PRIMER SEMESTRE, COMPRENDIDO DEL 2 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023.

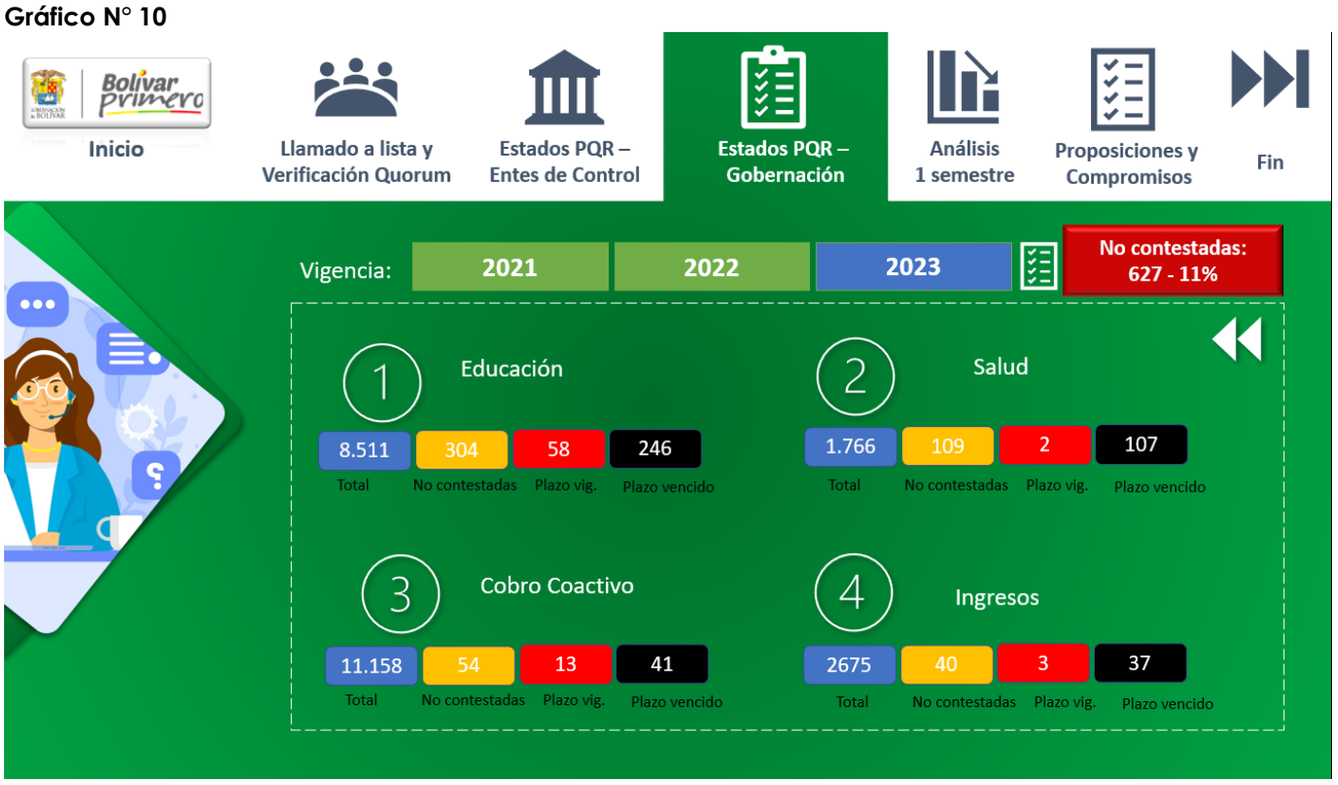
En la vigencia 2023 en el periodo comprendido de 2 de enero a 30 de junio de 2023, ingresaron 29.983 PQRSD, de las cuales se han contestado el 89% (**ver gráfico N° 9**)

gráfico N° 9



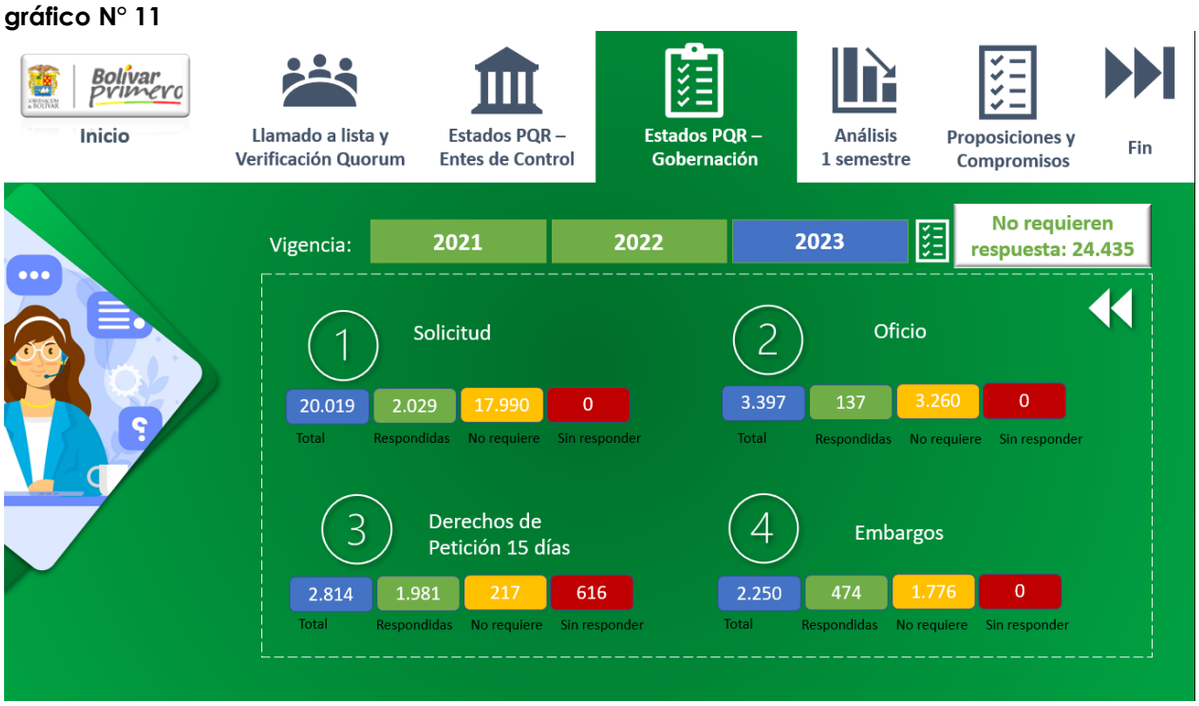
De las 29.983 PQRSD, 627 no han sido respondida, representando el 11%, Las dependencias con mayor PQRSD transferidas por competencia son: ***Secretaria de Educación*** con 8.511 de las cuales 304 requieren respuesta, 246 con plazo vencido y 58 con plazo vigente; ***Secretaria de Salud***, 1.766 transferidas, 109 requieren respuesta, 107 con plazo vencida y 2 tienen plazo vigente; ***Cobro Coactivo*** 11.158, 58 no contestadas, 41 con plazo vencido y 13 tienen aun plazo vigente por respuesta; ***Dirección de Ingresos*** 2675, 40 requieren respuesta, de las cuales 37 plazo vencido y 3 con plazo vigente. (ver grafico N° 10).

Gráfico N° 10



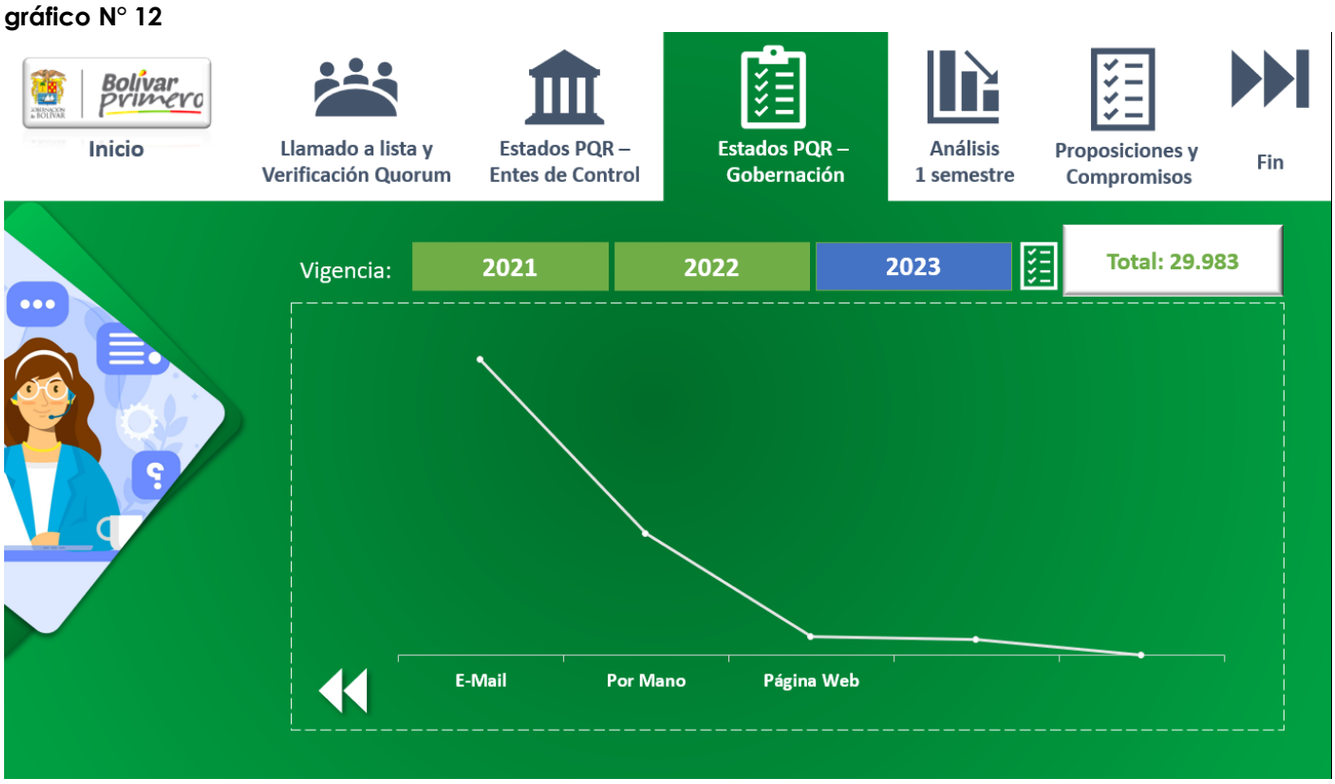
Del gran total de PQRSD (29.983) recibidas, no requieren respuesta 24.435, cuyo contenido, asunto o referencia corresponde a invitación, información u oficio: el tipo con el mayor numero con que se recepcionan las PQRSD es: Solicitud con 20.019, de las cuales 2.029 se respondieron y 17.990 no requieren respuesta; Oficio con 3.397, 137 se respondieron y 3.260 no requieren respuesta; Derechos de petición 15 días 2.814, se respondieron 1.981, 217 no requieren respuesta y 616 sin responder; 2.250 embargos, 474 se respondieron, no requieren respuesta 1776. (ver gráfico N° 11)

gráfico N° 11



El medio de recepción para las PQRSD más utilizado es vía ***E-mail***, seguido por recepción a mano y pagina web (ver gráfico N° 12)

gráfico N° 12



Tal como anteriormente se describe arriba, de acuerdo a las PQRSD ingresadas y dejadas de contestar, en el primer semestre de 2023 la Gobernación de Bolívar tuvo una efectividad de respuesta del 89% (4.921), reportándose a corte de 30 de junio de 2023 un total de 627 (11%) PQRSD en mora por relacionar derivada y/o respuesta.

IV. DIAGNÓSTICO

4.1. Fortalezas:

- Los Enlaces de PQRSD atienden de manera positiva los requerimientos efectuados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, grupo PQRSD.
- La mayoría de Secretarías asisten a las reuniones de seguimiento de PQRSD, convocadas por la directora DACGD, como consta en las actas de las mismas.

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL MESAS DE TRABAJO CONTROL Y SEGUIMIENTO PQRSD I SEMESTRE 2023				
ID	**FECHA**	**CONVOCADOS**	**ASISTIERON**	**CUMPLIDA**
1	16/05/2023	Reunión seguimiento PQRSD	SÍ	SÍ
2	08/06/2023	Reunión seguimiento PQRSD	SÍ	SÍ
3	07/07/2023	Reunión seguimiento PQRSD	SÍ	SÍ
4	29/06/2023	Función Publica	Sí	Sí
5	29/06/2023	Secretaria Privada	Sí	Sí
6	29/06/2023	OGDRD	SÍ	SÍ
7	30/06/2023	Secretaria del Interior	Sí	Sí
8	30/06/2023	Sec Jurídica	SÍ	SÍ
9	30/06/2023	FTP	SÍ	SÍ
10	30/06/2023	Tesorería	Sí	Sí
11	30/06/2023	Sec Infraestructura	Sí	Sí
12	30/06/2023	Sec Movilidad	SÍ	SÍ
13	05/07/2023	Sec de Salud	SÍ	SÍ
14	05/07/2023	Cobro Coactivo	SÍ	SÍ

- Los Enlaces PQRSD demuestran una actitud positiva y de compromiso frente a las visitas personalizadas que se les realiza, en el sentido de que en el registro de las mismas logra evidenciarse el estado de las peticiones.

PQRSD PDTES 2022

SEGUIMIENTO PQRSD 2023

4.2. Debilidades:

Dentro de las debilidades que se evidencian en los procesos son notorias y concurrentes las siguientes:

- Falta de confirmación de trámite a los derechos de petición en el Sigob.
- Compromiso de algunos contratistas para contestar los derechos de petición y responsabilidad de funcionarios designados de respuesta de las PQRSD.
- Deshabilitación del SIGOB a funcionarios que se les terminó la ejecución de sus contratos de prestación de servicios.
- Algunos Enlaces no tienen el conocimiento de crear derivada o aun no manejan el sistema SIGOB.
- Falta de vinculación por parte de secretarios y directores a la gestión de los PQRSD.

Conclusiones

Desde el grupo PQRSD, se realiza seguimiento en tabla dinámica Excel innovada por personas expertas para el seguimiento, trazabilidad y control, de un reporte actualizado a fecha que así lo requieran las direcciones o ente competente.

En las diferentes reuniones, precedidas por la Directora de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se ha implementado la rigurosidad del seguimiento de las PQRSD, toda vez que se recibían reiteradas quejas y reclamos por algunas dependencias al momento de verificar el reporte enviado a cada uno de los enlaces, hoy la trazabilidad se realiza sin ningún margen de error, puesto que la tabla dinámica Excel, permite rastrear por hora y fecha de registro de la petición, encadenado con la sabana que se descarga tal cual del SIGOB.

V. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRSD del primer semestre de 2023.
- Copias de actas de reunión de seguimiento de Mayo a junio de 2023.
- Copia de visitas personalizadas a dependencias con peticiones vencidas 2023.

Atentamente,

GENOVEVA MOGOLLON JARABA
Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Proyectó: Roger M. Suárez Castillo – Líder Grupo PQRSD.

Reviso: Leduin Lambis, asesor Jurídico DACGD

Aprobó: Nesly Martínez, Asesora de Despacho